

Maximiser le ROI de Teams

Le Groupe Pernod Ricard souhaitait consolider l'efficacité de son modèle décentralisé en renforçant la collaboration entre les équipes à l'échelle mondiale, tout en maîtrisant ses coûts téléphoniques. L'expertise de Tata Communications a permis de relever le défi.

L'essentiel...

Pernod Ricard équipe ses 20 000 employés répartis dans le monde entier d'un système de téléphonie et de technologies de collaboration harmonisées. La solution de routage direct Microsoft Teams, conçue par Tata Communications, a été élaborée de manière à garantir l'absence de point de défaillance unique, permettant ainsi de **verrouiller en permanence les gains de productivité et d'efficacité qui seront réalisés en parallèle**.

➤ Détails de l'offre

Région de déploiement : **Monde**

Portée : **20 000 utilisateurs**

➤ Solution

Produits : **Microsoft Teams Direct Routing et Global SIP Connect de Tata Communications**

➤ L'état des lieux

Numéro deux mondial des vins et spiritueux, le Groupe Pernod Ricard se distingue par un modèle organisationnel unique dans son secteur : une décentralisation forte pour rester au contact des clients locaux. Avec un réseau de 85 affiliés directs dans le monde, l'entreprise dispose d'un véritable atout concurrentiel lui permettant de prendre des décisions au plus près des consommateurs et des marques. La conviction de l'entreprise : la décentralisation ne doit pas être synonyme d'absence de communication et de collaboration. Microsoft Teams s'imposait comme un choix naturel pour une solution de gestion harmonisée des communications de bout en bout.

À propos du Groupe Pernod Ricard

Fondé en **France en 1975**, Pernod Ricard est un géant mondial des vins et spiritueux. Le groupe **possède un vaste portefeuille de marques emblématiques** telles que Absolut, Chivas Regal, Jameson et Ricard. La société opère dans plus de **85 pays**, avec un **engagement sur la qualité, l'innovation et la responsabilité sociale**.

12 137

M€ de CA

96

Sites de production

20 617

collaborateurs (2023)

➤ Des besoins et des ambitions...

Confronté à un patchwork de systèmes vocaux déjà anciens et à un empilement de technologies de collaboration qui ne tenaient plus toutes ses promesses, Pernod Ricard faisait face à des problèmes de communication. Il lui fallait donc trouver une solution qui vienne compléter son architecture d'applications Microsoft existante afin d'améliorer la collaboration.

Déjà utilisateur de Microsoft Teams, Pernod Ricard s'est rendu compte que cette application pouvait également servir de plateforme vocale globale, éliminant ainsi les îlots technologiques stériles. Le groupe cherchait un partenaire doté d'une véritable expertise technique et d'une envergure mondiale pour l'accompagner dans sa démarche de transformation numérique.

> L'analyse et l'approche méthodologique de Tata Communications

Notre parfaite connaissance des enjeux et du contexte technologique du Groupe Pernod Ricard nous a permis de proposer une feuille de route précise.

- Les équipes locales de Tata Communications, dirigées par un chef de projet expérimenté, ont joué un rôle clé dans l'exécution du projet.
- Le partenariat solide entre Tata Communications et Microsoft a permis à Pernod Ricard de bénéficier d'un accès privilégié à la feuille de route innovation de Teams et de disposer de toutes les nouvelles fonctionnalités dès leur lancement.
- Les équipes de Tata Communications ont assuré la négociation avec les fournisseurs de services locaux, ainsi que l'installation, la configuration des SBC (Session Border Controller) et la formation des utilisateurs.
- En parallèle de ce déploiement, un programme de retrait des anciens autocommutateurs téléphoniques (PABX - Private Branch Exchange) et des systèmes de collaboration obsolètes sont pilotés par Tata Communications.

Un déploiement mondial pour une homogénéisation de l'expérience utilisateur.

> Des promesses tenues

- Notre approche en co-construction et nos solutions éprouvées ont permis à Pernod Ricard d'harmoniser son système de téléphonie et ses technologies de collaboration.
- La solution de routage direct Microsoft Teams, conçue par Tata Communications, a été élaborée de manière à garantir la fiabilité et la résilience de l'infrastructure.
- Le groupe a pu assurer la continuité de ses activités y compris durant toute la période Covid.

Des objectifs atteints avec un indice de satisfaction élevé.

Une élimination des silos et un renforcement de la dynamique collaborative au sein d'un modèle décentralisé.

Des économies d'échelle importantes sur les coûts d'appels grâce à Global SIP Connect, en remplacement intégral du RTPC.

Il n'y a rien de plus fondamental que la transformation numérique. Le service managé Microsoft Teams est en train de transformer la manière dont notre entreprise collabore et communique en interne à l'échelle mondiale. Tata Communications nous a proposé un service entièrement managé pour notre déploiement mondial de Microsoft Teams, avec une approche flexible qui a pleinement pris en compte les besoins des utilisateurs locaux ainsi que les territoires dans lesquels ils opéraient. En plus d'une innovation sans limite, nous constatons une augmentation de la productivité et de l'efficacité, grâce à la simplification et à la souplesse collaborative et communicationnelle. Autant de bénéfices qui se traduisent aussi par une réduction significative des coûts d'exploitation.

Antonio Eguizabal, Responsable des Opérations Informatiques Global Services, Pernod Ricard

”

